



Course Code: MT-PCQSSP-M-06

Professional Certificate in Quality Service & Selling Management**優質專業服務管理證書****課程簡介**

此工作坊專為前線管理人員而設，內容旨為啟發前線主管如何有效地運用正確心態及方法去執行日常店舖工作；及如何在提供高質客戶服務之同時，能有效地管理店內各員工。

培訓目的

完成課程後，學員能達到以下標準：

1. 運用有效溝通及服務技巧去管理店舖，
2. 有系統地執行日常運作，成為高效能之店舖管理人。

課程大綱**第一課：店舖主管目標管理及激勵方法**

- 店舖四形管理法
- 發揮正向影響力
- 主管強化溝通力
- 訂立有效目標
- 有效的團隊激勵

第二課：主管領導法及有效溝通

- 店舖教練法
- 引導式領導
- 情緒控制力
- 時間管理法
- 環境管理法

培訓方法

課程除透過講學外，亦透過不同程度之互動模式去實踐；如遊戲、實例分享、小組討論等等，能讓各學員更易掌握課程內容及啟發更多相關知識。

學員對象

各級店舖主管

課程時間

3 小時/課，共 2 課